

Pereira, 20 de Noviembre de 2018

Señor

**CARLOS ALBERTO RAMÍREZ VÁSQUEZ**

Calle 38 97 CJR Mayorca Bloque 7 apartamento 501

Ciudad

**REFERENCIA:** Respuesta Proceso N° 5006572

Con el fin de dar respuesta a queja por usted presentada en lo que refiere a la entrega de factura en predio con matrícula N°2048317 ubicado en CLL 28E 35 63 REMANSO BYC – EL REMANSO GUAYABAL.

Inicialmente es debido informar lo dispuesto en el Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, en la cláusula Décima se consagran las obligaciones que tiene la empresa en virtud de la celebración de este contrato; en el numeral 5 dispone como una de las obligaciones:

Enviar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la factura de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el equipo de medida, o al sitio, o dirección donde el SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya solicitado siempre y cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO autorice a su costo el envío de la misma, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

Ahora bien en lo que refiere propiamente a la entrega de factura la cláusula Décima Séptima del Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes establece:

Las facturas se entregan con una antelación mínima de cinco (5) días a la fecha del vencimiento para el pago, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garantizan su entrega oportuna. En las zonas urbanas y rurales las facturas se envían a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre para estos efectos un lugar diferente. En algunas zonas rurales, LA EMPRESA podrá indicar e informar con anticipación a los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES de la zona el sitio donde podrá retirar la factura, pudiendo ser entre otros los centros de atención, las oficinas de correo, sitios en donde funcionen organizaciones comunitarias o entidades gubernamentales, o la dirección en la zona urbana indicada por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en el caso que esta no sea entregada en el predio. El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO la conoce en su integridad.

LA EMPRESA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un USUARIO NO REGULADO señale otra cosa, le facturará el servicio dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo, enviándole la factura al sitio indicado o por vía fax, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la fecha de recibo del fax por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

PARAGRAFO: Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre una dirección de envío de su factura diferente a la del predio donde se presta el servicio, El SUSCRIPTOR y/o USUARIO asumirá los costos de envío de la factura, siempre y cuando dicha remisión se encuentre fuera del área de operación de LA EMPRESA, sin embargo el SUSCRIPTOR y/o podrá consultar su factura a través de todos los medios que LA EMPRESA defina para tal fin.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

En atención a lo solicitado, se procede a verificar información contenida en Sistema de Administración Comercial de Empresa de Energía, constatando que la matrícula 2019449 tiene registrada dirección postal CRA 11 42 57 APTO 301 EDIFICIO BAHIA MARAYA:

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Postal			
Dirección Postal	CRA 11 42 57 APTO 301 EDIFICIO BAHIA MARAYA	<input type="checkbox"/> Teléfono	
Departamento	66 RISARALDA	Municipio	1 PEREIRA
Centro Poblado		Orden Postal	

De esta manera, se realiza verificación a la información descrita en la guía de entrega de la factura a fin de constatar que la factura tenga registrada la dirección correctamente y sea entregada como corresponde:

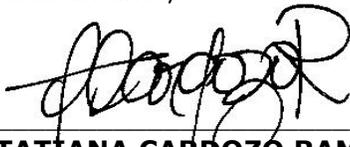
		Fecha: 2018-10-29 Hora: 17:22:14 País: ESTADOS UNIDOS	
No. 4522-140-190-1 Cra. 68 No. 9 - 50 - Tel: (42) 3428104 Calle Mayor del Centro Municipio de Pereira - Risaralda ESPESIAL 5164		Valor asegurado: 0 Valor siniestro: 597.65	
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA 14 No. 7742-2019449 Municipio: PEREIRA		No. 1016 4510 No. 3122511586 Calle 38 97 CJR MAYORCA BQ 7 AP TO 301	
PEREIRA COLOMBIA 856		No. 3/110	
EPI0530403		3/110	



De esta manera se logra establecer que en nuestro Sistema de Administración Comercial y en la guía de entrega; la dirección de entrega es correcta, pese lo anterior, y debido a que el usuario informa ya no residir en la dirección postal aportada, muy respetuosamente recomendamos radicar ante La Empresa nueva dirección postal donde la factura pueda ser efectivamente recibida por el usuario

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestro centro de atención ubicado en el edificio Torre central segundo piso, o por medio de nuestra línea de atención al cliente, 115 opción 2.

Atentamente,



**TATIANA CARDOZO RAMÍREZ**  
**LÍDER ATC**

Preparó: J ramírez R.

Edificio Torre Central Carrera 10 No 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

